



## แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสถานีตำรวจนครบาลหนองแขม ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของสถานีตำรวจนครบาลหนองแขม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

### ส่วนที่ ๑

#### เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีตำรวจความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานีตำรวจทั่วประเทศ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชาคณะต่าง ๆ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ หรือมารับบริการของสถานีตำรวจ จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีตำรวจนครบาลหนองแขมพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

## ส่วนที่ ๒ ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

- ๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)
- ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)
- ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

## ส่วนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ (ใส่ปัญหาอุปสรรคตามสภาพปัญหา อุปสรรค ของแต่ละสถานี สามารถคัดเลือกประเด็น ปัญหา หรือ อุปสรรคมาดำเนินการได้ สถานียังขาดอะไรก็ทำสิ่งนั้น หรือด้านใดยังมีข้อจำกัดไม่ดีพอ ก็พัฒนาสิ่งนั้น)

๑. สถานีตำรวจนครบาลหนองแขม ยังขาดการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการและ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หองน้ำสะอาด ที่จอดรถสำหรับผู้มาขอใช้บริการ และจุดนั่งพักคอย เป็นต้น
๒. สถานีตำรวจนครบาลหนองแขม ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
๓. สถานีตำรวจสถานีตำรวจนครบาลหนองแขม ยังขาดการประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้าน การทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก
๔. สถานีตำรวจสถานีตำรวจนครบาลหนองแขม ยังขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนา สถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจคน สงผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง การปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานี ตำรวจนครบาลหนองแขม

## ส่วนที่ ๔ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจนครบาลหนองแขม ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ แนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับบริการรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

๑. ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ หองน้ำ ที่จอดรถ และจุดนั่งพักคอยเพื่อรองรับบริการ
๒. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของ หน่วยงาน
๓. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ
๔. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันเหตุในพื้นที่รับผิดชอบ

## ส่วนที่ ๕ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

๑. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการกับสถานีตำรวจนครบาลหนองแขม มากยิ่งขึ้น
๒. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
๓. ผู้รับบริการทราบนโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน และให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติ เช่น ไม่มีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวกให้ตน เป็นต้น
๔. ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น

### แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ปรับปรุงพัฒนา ทำความสะอาดพื้นที่อำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ ได้แก่ พื้นที่จอดรถ และห้องน้ำ</li> <li>๒. ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ e - service เรื่อง การแจ้งความออนไลน์</li> <li>๓. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ค</li> </ol>	<p>๑ ตุลาคม ๒๕๖๕</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p>๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖</p>
งานป้องกันและปราบปราม	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชนที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ</li> <li>๒. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ค</li> </ol>	
งานจราจร	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชนที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ</li> <li>๒. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ค</li> </ol>	
งานสืบสวน	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชนที่ใช้บริการรับทราบและให้ความร่วมมือ</li> <li>๒. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ค</li> </ol>	
งานสอบสวน	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ปรับปรุงพัฒนาจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้สะอาด มี Info Graphic สำหรับให้ข้อมูล พร้อมให้บริการ</li> <li>๒. จัดพื้นที่สำหรับนั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอจำนวนผู้มาใช้บริการ</li> </ol>	

## รายงานผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม		ระยะเวลา
<p><b>งานอำนวยความสะดวก</b></p>	<p>๑. ปรับปรุงพัฒนา ทำความสะอาดพื้นที่อำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ ได้แก่ พื้นที่จอดรถ และห้องน้ำ</p> <p>๒. ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ e - service เรื่อง การแจ้งความออนไลน์</p> <p>๓. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงาน ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ค</p>		<p>๑ ตุลาคม ๒๕๖๕</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p>๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖</p>

<p><b>งานป้องกันและปราบปราม</b></p>	<p>๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชน ที่ใช้บริการรับทราบ และให้ความร่วมมือ</p> <p>๒. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ค</p>		<p>๑ ตุลาคม ๒๕๖๕</p> <p>–</p> <p>๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖</p>
<p><b>งานจราจร</b></p>	<p>๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชน ที่ใช้บริการรับทราบ และให้ความร่วมมือ</p> <p>๒. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ค</p>		<p>๑ ตุลาคม ๒๕๖๕</p> <p>–</p> <p>๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖</p>
<p><b>งานสืบสวน</b></p>	<p>๑. ประชาสัมพันธ์นโยบายการปฏิบัติราชการต่อต้านการทุจริต ไม่รับสินบน (No gift Policy) ให้ประชาชน ที่ใช้บริการรับทราบ และให้ความร่วมมือ</p> <p>๒. ประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเฟสบุ๊ค</p>		<p>๑ ตุลาคม ๒๕๖๕</p> <p>–</p> <p>๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖</p>

งานสอบสวน

1. ปรับปรุงพัฒนาจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้สะอาด มี Info Graphic สำหรับให้ข้อมูล พร้อมให้บริการ
2. จัดพื้นที่สำหรับนั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอจำนวนผู้มาใช้บริการ



๑ ตุลาคม ๒๕๖๕  
-  
๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖